



# *FöreningsSparbanken skapar snabbare affärsprocesser och effektivare meddelandehantering med TOPCALL*

## **Bakgrund**

*FöreningsSparbanken är med ca 16 000 anställda och mer än 4 miljoner svenska kunder en av Nordens största bankkoncerner. Koncernens produkter och tjänster distribueras via ca 550 egna bankkontor i Sverige samt 285 kontor tillhörande fristående sparbanker och delägda banker.*

*Föreningssparbanken IT, med ca 830 anställda, ansvarar för drift och utveckling av koncernens IT-plattform.*

## **Utmaning:**

### **Konkurrera med snabbare affärsprocesser och effektivare meddelandehantering**

Den ökade globaliseringen inom bankbranschen och det faktum att Internet blivit en viktig distributionskanal för finansiella tjänster har medfört att kunder blivit allt mindre lojala mot sina banker. FöreningsSparbanken insåg tidigt att det därför är viktigt att både vårda sina kundrelationer och skapa snabba och effektiva administrativa processer för att skapa kundlojalitet i det nya affärsklimatet.

Som ett led i detta arbete ville FöreningsSparbanken att all kontakt med kunder skulle präglas av flexibilitet och hög servicenivå. Här omfattas inte bara traditionell ärendehantering via e-post, fax och telefon, utan också den service som t ex ges via företagets uttagsautomater. Banken hade sedan tidigare infört en IT-lösning som delvis adresserade dessa utmaningar, men lösningen levde inte upp till FöreningsSparbankens högt ställda krav på stabilitet och tillgänglighet.

– Det är enkelt att förstå att ett avbrott i kommunikationen får förödande konsekvenser på såväl lönsamhet som kundrelationer och därför kunde vi inte tumma på lösningens stabilitet, säger Olle Månsson, projektansvarig på FöreningsSparbanken IT.

Samtidigt var det viktigt att administrationen kunde skötas så kostnadseffektivt som möjligt. Detta var en tuff utmaning eftersom de olika kontoren varje dag hanterar mängder av ärenden via e-post, fax, och telefoni.

– Genom att våra kunder använder så många olika kommunikationskanaler kan administrationen bli väldigt resurskrävande, säger Månsson. Därför var vi ute efter lösning där vi kunde hantera de olika kommunikationssätten på ett integrerat sätt.

Ytterligare en viktig faktor var att lösningen enkelt kunde skalas upp i takt med att antalet användare ökar och behov av nya funktioner uppstår.

## **Lösningen - TOPCALL**

För att klara utmaningarna valde FöreningsSparbanken att införa TOPCALL-plattformen. I TOPCALL har FöreningsSparbanken en flexibel, modulär och skalbar lösning som kan användas för en mängd olika tillämpningar. En av orsakerna till varför FöreningsSparbanken ville titta närmare på det värde TOPCALL kunde tillföra koncernen, var att de fått goda referenser från företag som redan infört lösningen.



## **Ett enda gränssnitt för e-post, fax och SMS**

– En av de viktigaste funktionerna är att e-post, fax och SMS kan hanteras från ett enda gränssnitt, säger Månsson. I motsats till vad många tror, är det fortfarande väldigt vanligt att bankkunder kommunicerar via fax och med TOPCALL eliminerar vi den tidskrävande processen som faxhanteringen medför. Istället för att ständigt tvingas skriva ut dokument och springa iväg till faxen, kan de anställda hantera utgående fax som vanliga e-postmeddelanden. Allt de behöver göra är att ange faxnumret i fältet där e-postadressen normalt anges. Med tanke på att vi hanterar en så stor mängd fax insåg vi tidigt att vi spara stora resurser på detta. På samma sätt kan vi enkelt skicka SMS från samma användargränssnitt.

## **Effektivisering av interna processer**

Ytterligare exempel på hur FöreningsSparbanken utnyttjar TOPCALL är för att automatisera hanteringen av transaktionsuppgifter. När ett av koncernens kontor skickar in en fil med transaktionsuppgifter bearbetas den först i de centrala systemen. Om transaktionen godkänns genererar TOPCALL ett bekräftelsefax som automatiskt skickas tillbaka till det lokala kontoret. Tack vare detta reduceras tiden för ärendehanteringen, något som naturligtvis kommer slutkunder tillgodo.

## **Automatiska bevakningsfunktioner stöder driftteknikernas arbete och säkerställer att uttagsautomater inte står tomma**

En viktig faktor för att bibehålla en hög servicenivå åt kunderna är att uttagsautomaterna alltid är tillgängliga för kunder att utnyttja.

– Det är bara att gå till sig själv för att inse att tomma uttagsautomater kan äventyra kundrelationen, säger Månsson.

Med TOPCALL eliminerar FöreningsSparbanken risken för att automaterna står tomma genom att servicepersonal automatiskt informeras när det är dags för påfyllning av sedlar. Banken kan själv ange vilken larmnivå som ska gälla och genom vilket medium servicepersonalen ska informeras. Det kan ske via SMS, fax eller e-post.

Ännu ett exempel på hur FöreningsSparbanken utnyttjar TOPCALLs bevakningssfunktioner är om ett internt system gått ner.

– Vi har väldigt höga krav när det gäller driftsäkerhet, säger Månsson. Med TOPCALL får våra servicetekniker larm i form av SMS till sina mobiltelefoner och kan på så sätt snabbt vidta åtgärder om något system gått ner.

**Resultat: Integrerad lösning som hanterar alla kommunikationsbehov via en enda plattform**  
I TOPCALL har FöreningsSparbanken en integrerad lösning som hanterar alla kommunikationsbehov från en enda plattform.

– För oss tekniker är en av de största fördelarna med lösningen att den är helt integrerad. Den modulära arkitekturen innebär att det är väldigt enkelt att lägga till nya funktioner utan att befintliga system måste anpassas. Bevakningsfunktionerna är också värdefulla för att kunna bibehålla en stabil drift. Ur ett affärsperspektiv ger TOPCALL konkurrensfördelar bl a genom att vi kan anpassa kommunikationen efter kundens behov, utan att vi själva behöver ändra vårt arbetssätt. Vi kan fortsätta arbeta från vårt vanliga e-postgränssnitt och ändå tillgodose behoven hos de kunder som vill kommunicera via fax eller SMS. Med TOPCALL får vi dessutom en överblick av vår totala meddelandehantering, vilket gör att vi kan vara tuffare i prisförhandlingar med leverantörer av kommunikationstjänster.